



**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN MINIMARKET INDOMARET  
DI WILAYAH KECAMATAN KOTA  
KABUPATEN JEPARA**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan  
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :

**S U T I K N O**  
NIM. 2008-11-139

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2012**

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MINIMARKET INDOMARET  
DI KECAMATAN KOTA KABUPATEN JEPARA**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus, 2012

Mengetahui,

Ketua ProgDi

Pembimbing I

**DIAN WISMAR'EIN, SE, MM**

NIS. 0610701000001177

**Drs. H. CHANAFI IBRAHIM, MM**

NIS. 0610702010101004

Mengetahui,

Dekan

Pembimbing II

**Drs. M. MASRURI, MM**

NIS. 0610702010101002

**NOOR AZIS, SE, MM**

NIS. 0610701000001179

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

1. Ilmu yang tidak diamalkan bagaimana pohon yang tidak berbuah.

**(HR. Muslim)**

2. Tuntutlah ilmu walaupun sampai ke Negeri Cina

**(HR. Bukhori)**

3. Orang-orang yang beriman dan berlaku lurus (istiqomah) tidak akan merasa takut atau cemas dalam hidup.

**(QS. Al Ahqoh 13)**

### PERSEMBAHAN :

1. Kedua orang tuaku tercinta
2. Saudara-saudaraku tersayang
3. Teman-teman
4. Almamater UMK

## KATA PENGANTAR

Syukur Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MINIMARKET INDOMARET DI KECAMATAN KOTA KABUPATEN JEPARA”** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Keberhasilan penelitian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang menjadi motivasi penulis untuk menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya sehingga terwujudnya skripsi ini, kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. M. Masruri, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Muria Kudus yang telah memberi ijin untuk mengadakan penelitian dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Drs. H. Chanafi Ibrahim, MM, sekaligus dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
3. Bapak Noor Azis, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah banyak memberikan bekal ilmu kepada penulis.

5. Seluruh responden konsumen minimarket Indomaret di Kota Jepara yang telah berkenan memberikan jawaban guna pengisian angket yang telah disebarakan.
6. Kedua orang tua dan saudara-saudaraku yang telah memberikan bantuan do'a restu dorongan dan bantuan moril maupun materiil sehingga skripsi ini dapat selesai.
7. Seluruh pihak yang yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dalam bentuk apapun untuk penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik untuk perkembangan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat adanya bagi para pembaca.

Kudus, 2012

**(S U T I K N O)**  
NIM. 2008-11-139

**ABSTRAKSI / RINGKASAN**  
**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN**  
**STATUS TERAKREDITASI B**  
**STRATA 1 : 2012**

- A. Nama Penyusun : SUTIKNO
- B. Judul Skripsi : **PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MINIMARKET INDOMARET DI KECAMATAN KOTA KABUPATEN JEPARA**
- C. Jumlah Halaman : Permulaan xiii, isi 74, Tabel 15, Gambar 2
- D. Ringkasan :

Keberadaan minimarket Indomaret di wilayah Kecamatan Kota Kabupaten Jepara merupakan tempat perbelanjaan yang strategis merupakan pusat keramaian. Konsumen dimungkinkan tidak mengalami kesulitan untuk datang ke minimarket Indomaret, hal ini dikarenakan alat transportasi yang mudah untuk dijangkau. Kepuasan konsumen yang menimbulkan loyalitas konsumen merupakan penentuan konsumen untuk berbelanja. Dalam penelitian ini, penulis akan membahas mengenai keragaman produk dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: adakah pengaruh keragaman produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada minimarket Indomaret di wilayah Kecamatan Kota Kabupaten Jepara secara parsial maupun berganda.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh keragaman produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada minimarket Indomaret di Kota Jepara secara parsial maupun berganda.

Variabel dalam penelitian ini adalah keragaman produk dan kualitas pelayanan, yang merupakan variabel independen, dan loyalitas konsumen sebagai variabel dependen. Jenis dan sumber datanya meliputi data primer dan sekunder, sampelnya sebanyak 100 responden, dengan menggunakan teknik aksidental sampling. pengumpulan datanya menggunakan kuesioner dan studi dokumentasi, pengolahan datanya meliputi : *editing, scoring dan tabulating*. Uji instrumen data dengan uji validitas dan reliabilitas. Analisis datanya dengan menggunakan analisis regresi berganda.

Dengan menggunakan alat analisis Regresi dengan uji t (parsial) dan uji F (simultan) diperoleh kesimpulan sebagai berikut ini.

1. Ada pengaruh yang positif dan signifikan variabel keragaman produk, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada minimarket Indomaret di wilayah Kecamatan Kota Kabupaten Jepara secara parsial yang didasarkan pada hasil pengujian nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel keragaman produk sebesar 5,070 dan variabel pelayanan sebesar 7,269 keduanya memiliki nilai  $t_{hitung} >$  dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,678, dan *Prob Sig.* Sebesar 1,661 di samping itu juga keduanya memiliki sig di bawah 0,05.
2. Variabel keragaman produk, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas loyalitas konsumen pada minimarket Indomaret di wilayah Kecamatan Kota Kabupaten Jepara secara berganda yang didasarkan pada hasil pengujian nilai  $F_{hitung}$  sebesar 358,610 memiliki nilai  $F_{hitung} >$  dari nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,090, dan *Prob Sig.* Sebesar 0,000 di bawah 0,05. Dari hasil analisis regresi pengaruh kontribusi atau peranan kedua variabel tersebut sebesar 87,8% terhadap loyalitas konsumen.

E. Daftar Buku yang digunakan : 23 (tahun 2000 – 2011).

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
RINGKASAN / ABSTRAKSI .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Ruang Lingkup .....	4
1.3. Perumusan Masalah .....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Kegunaan Penelitian .....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1. Keragaman produk .....	7
2.1.1. Pengertian dan Klasifikasi Pengecer.....	7
2.1.2. Pengertian Keragaman Produk .....	9
2.1.3. Atribut Keragaman Produk dan Strategi Pembedaan Produk Bagi Pengecer .....	12
2.2. Pelayanan .....	14
2.2.1. Pengertian Pelayanan .....	14



2.2.2. Kualitas Pelayanan .....	Halaman
2.3. Loyalitas .....	18
2.3.1. Pengertian Loyalitas .....	18
2.3.2. Tahap-Tahap Loyalitas .....	19
2.3.2.1. Aspek Kognitif .....	19
2.3.2.2. Aspek Afektif .....	20
2.3.2.3. Aspek Konoktif .....	20
2.3.2.4. Aspek Tindakan .....	20
2.4. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	25
2.5. Kerangka Pemikiran .....	26
2.6. Hipotesis .....	29
BAB. III. METODE PENELITIAN .....	30
3.1. Rancangan Penelitian .....	30
3.2. Variabel Penelitian .....	30
3.2.1. Macam Variabel .....	30
3.2.2. Definisi Operasional Variabel .....	31
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	32
3.3.1. Data Primer .....	32
3.3.2. Data Sekunder .....	32
3.4. Populasi dan Sampel .....	33
3.4.1. Populasi .....	33
3.4.2. Sampel .....	33
3.5. Metode Pengumpulan Data .....	35
3.5.1. Metode Kuesioner (Angket) .....	35

	Halaman
3.5.2. Metode Wawancara .....	37
3.6. Pengolahan Data .....	37
3.6.1. <i>Scoring</i> .....	37
3.6.2. <i>Editing</i> .....	37
3.6.3. Tabulasi .....	38
3.7. Uji Instrumen Data .....	38
3.7.1. Uji Validitas .....	38
3.7.2. Uji Reliabilitas .....	39
3.8. Analisis Data .....	40
3.8.1. Analisis Deskriptif .....	42
3.8.2. Analisis Statistik Inferensial .....	41
3.8.3. Analisis Regresi Berganda .....	41
3.8.4. Analisis Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R Square</i> ). .....	44
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	45
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	45
4.1.1. Sejarah Perkembangan Indomaret .....	45
4.1.2. Visi, Motto, dan Budaya Indomaret .....	47
4.1.3. Pusat Distribusi .....	48
4.1.4. Sistem Teknologi Informasi .....	48
4.1.5. Pemasaran dan Promosi .....	49
4.1.6. Produk dan Jasa .....	49
4.2. Penyajian Data .....	50
4.2.1. Identitas Responden .....	50
4.2.2. Deskriptif Variabel Penelitian .....	52

	Halaman
4.3. Analisis Data .....	56
4.3.1. Uji Validitas .....	56
4.3.2. Analisis Regresi .....	60
4.3.2.1. Uji t test (parsial) .....	61
4.3.2.2. Uji F test (berganda) .....	63
4.3.2.3. Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R Square</i> ). .....	64
4.4. Pembahasan .....	65
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....	71
5.1. Simpulan .....	71
5.2. Saran .....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	73
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	25
3.1. Perhitungan Sampel .....	34
4.1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
4.2. Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia .....	51
4.3. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
4.4. Frekuensi Variabel Keragaman Produk ( $X_1$ ) .....	53
4.5. Frekuensi Variabel Pelayanan ( $X_2$ ) .....	54
4.6. Frekuensi Variabel Loyalitas Konsumen (Y) .....	55
4.7. Hasil Uji Validitas Instrumen Keragaman Produk .....	57
4.8. Hasil Uji Validitas Instrumen Pelayanan .....	58
4.9. Hasil Uji Validitas Instrumen Partisipasi Loyalitas Konsumen (Y) .....	58
4.10. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	59
4.11. Hasil Analisa Regresi .....	60
4.12. Hasil Analisis Parsial dengan Uji t test (Dengan Signifikansi $\alpha = 5\%$ uji satu sisi) .....	62
4.13. Hasil Analisis Berganda (Dengan Signifikansi $\alpha = 5\%$ ) .....	63

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Berpikir Penelitian .....	28
3.1. Rincian Pengambilan Responden .....	35

